

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK DALAM PELAKSANAAN KEMITRAAN USAHA PETERNAKAN AYAM RAS PEDAGING DI SULAWESI SELATAN : STUDI KASUS DI KABUPATEN MAROS

(Analysis on Satisfaction Level of Broiler Chicken Farmer in Implementing Business Partnership in South Sulawesi: A Case Study in Maros Regency)

Palmarudi dan K. Kasim

Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin
Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 10 Tamalanrea, Makassar-90245
Email: kasmihirda@yahoo.com

ABSTRACT

Broiler farm is one type of business that attracts many farmers in South Sulawesi and one of the driving forces is the presence of nucleus plasma business partnership pattern. Increasing number of companies involved in partnership causing tougher competition among nucleus firms to get the farmer partners. Those who are able to provide the best quality of service will get a lot of farmer partners and will be able to maintain continuity of implementation partnerships. This research aim was to analyze attributes of service quality dimension (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) that can give satisfaction to the broiler farmers on the implementation the partnership. Fifty eight broiler farmers, who have implemented partnership, were selected as the sample based on stratified random sampling methods which were distributed proportionally in the long time of partnership period which was 1-5 years, 6-10 years, and more than 11 year. Then, the respondents from each stratum were randomly chosen. In addition, descriptive analysis and Importance-Performance Analysis (IPA) were used to analyze of the data. The results of this study indicated that the level of satisfaction of broiler farmers on implementing the partnership including the classification was quite good. This was reflected by the result of performance analysis between compatibility and interests of farmers which gave a value of 77.04% of the 19 attributes of service quality dimensions of firm nucleus analyzed. There were seven attributes that have high level of interests but the performance was still considered low by the broiler farmer plasma. Therefore, it is suggested to the nucleus firms to improve the attributes and to the plasma broiler farmers to establish their own institutions in order to improve their bargaining position to the firm nucleus.

Key words: Business partnership, Plasma broiler farmers' satisfaction, Service quality of nucleus firms

ABSTRAK

Semakin banyaknya perusahaan yang melakukan kemitraan menyebabkan makin tingginya persaingan antar perusahaan untuk mendapatkan peternak mitra, dan hanya perusahaan yang mampu memberikan kualitas layanan terbaik yang akan mendapatkan banyak peternak mitra dan mampu mempertahankan kesinambungan

pelaksanaan kemitraannya. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis atribut dari dimensi-kualitas layanan (keandalan ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud) yang dapat memberikan kepuasan kepada peternak dalam pelaksanaan kemitraan ayam ras pedaging di kabupaten Maros sebanyak 58 orang peternak yang melaksanakan kemitraan usaha dipilih sebagai sampel berdasarkan metode *stratified random sampling* yang terdistribusi secara proporsional pada lama waktu melaksanakan kemitraan usaha yaitu 1-5 tahun, 6-10 tahun, dan lebih dari 11 tahun. Penentuan responden pada ketiga strata tersebut dilakukan dengan menggunakan tabel random (*random*). Adapun alat analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kepentingan-kinerja (*Importance-Performance Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peternak dalam pelaksanaan kemitraan, secara keseluruhan termasuk klasifikasi cukup puas. Hal ini tercermin dari hasil analisis kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan peternak memberikan nilai sebesar 77,04 %. Dari 19 atribut dimensi kualitas layanan perusahaan yang dianalisis, ada 7 (tujuh) atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih dinilai rendah oleh peternak. Oleh karena itu, disarankan agar perusahaan inti memperbaiki atribut-atribut tersebut dan peternak plasma perlu membentuk kelembagaan untuk meningkatkan posisi tawarnya terhadap perusahaan inti

Kata kunci : Kemitraan usaha, Kualitas layanan perusahaan inti, Kepuasan peternak plasma.

PENDAHULUAN

Usaha peternakan ayam ras pedaging merupakan salah satu jenis usaha peternakan yang banyak diminati peternak di Sulawesi Selatan. Berkembangnya usaha peternakan ayam ras pedaging tersebut tidak hanya dipicu oleh daya tarik usaha ayam ras pedaging yang masa produksinya singkat (*quick yielding*) tetapi juga akibat berkurang resiko usaha yang ditimbulkan dari keberlangsungan pola kemitraan inti plasma. Pola kemitraan inti plasma pada ayam ras pedaging yang berjalan selama ini adalah perusahaan mitra menyediakan sarana produksi peternakan (*sapronak*) berupa: DOC, pakan, obat-obatan/vitamin, bimbingan teknis dan memasarkan hasil, sedangkan peternak plasma menyediakan kandang dan tenaga kerja.

Kabupaten Maros merupakan salah satu daerah sentra produksi ayam ras pedaging di Sulawesi Selatan, dengan jumlah populasi sebanyak 7.985.518 ekor yang diusahakan oleh sebanyak 1.774 orang peternak.. Di kabupaten ini terdapat sebanyak 13 perusahaan inti yang melakukan kemitraan dengan peternak plasma. (Badan Pusat Statistik Maros, 2009). Banyaknya perusahaan inti yang melakukan kemitraan tersebut menunjukkan bahwa terjadi persaingan antar perusahaan inti dalam mendapatkan peternak plasma, dan perusahaan inti yang mampu memberikan kualitas layanan terbaik akan mampu mempertahankan loyalitas peternak plasma dan kesinambungan pelaksanaan kemitraannya. Akan tetapi dalam kenyataannya, pelaksanaan kemitraan belum berjalan dengan baik, masih banyak peternak plasma yang merasa kecewa dengan

kualitas pelayanan sapronak dan pemanenan dari perusahaan inti yang menjadi mitranya yaitu penyediaan bibit yang tidak berkualitas, harga sarana produksi yang mahal, perusahaan inti yang tidak responsif terhadap keluhan peternak, jadwal pemanenan yang tidak tepat waktu dan lain-lain. Hal ini sejalan dengan pendapat Priyono, dkk. (2004), bahwa peternak menilai kemitraan dapat berjalan baik karena didukung beberapa faktor yakni sapronak diantar langsung ke lokasi kandang, pembimbingan oleh tenaga ahli dari perusahaan inti, adanya perjanjian tertulis yang mengikat kedua belah pihak, dan kredit diberikan dalam bentuk sapronak bukan uang tunai. Di lain pihak masih ada beberapa faktor yang menghambat keberhasilan kemitraan yaitu harga sapronak baru diketahui pada saat pelunasan, jadwal pengisian DOC dan pemanenan tidak tepat waktu, peternak tidak mengetahui cara penghitungan bonus, penyuluhan oleh pihak perusahaan inti tidak menyeluruh, beberapa aturan tidak termuat dalam surat perjanjian.

Dari uraian di atas, maka masalah dari penelitian ini adalah apakah atribut dari dimensi-dimensi kualitas layanan (keandalan ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud) memberikan kepuasan kepada peternak dalam pelaksanaan kemitraan ayam ras pedaging di kabupaten Maros. Berdasarkan rumusan masalah penelitiannya tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis atribut dari dimensi-dimensi kualitas layanan yang memberikan kepuasan kepada peternak dalam pelaksanaan kemitraan ayam ras pedaging di kabupaten Maros.

MATERI DAN METODE

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu pada bulan Maret-April 2010 yang berlokasi di Kecamatan Bantimurung, Kecamatan Simbang dan Kecamatan Tanralilli, kabupaten Maros. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa ke-3 kecamatan tersebut selain memiliki usaha peternakan ayam ras pedaging terbesar dan paling banyak peternaknya yang melakukan kemitraan usaha.

Populasi dalam penelitian ini adalah peternak yang melaksanakan pola kemitraan inti-plasma, dengan populasi sasaran adalah peternak yang telah melaksanakan kemitraan minimal 1 tahun sehingga peternak cukup memiliki pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi layanan, baik dari perusahaan inti maupun pesaing-pesaingnya. Jumlah sampel minimal yang dipilih dari populasi sasaran dengan menggunakan rumus Slovin (Consuelo *et al.*, 1993) adalah sebanyak 58 orang peternak.. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* yang terdistribusi secara proporsional berdasarkan lamanya peternak melaksanakan kemitraan usaha yaitu 13 orang telah melaksanakan kemitraan selama 1-5 tahun, 29 orang selama 6-10 tahun, dan 16 orang selama lebih dari 11 tahun. Selanjutnya, pemilihan responden dalam setiap strata dilakukan secara random dengan menggunakan bantuan table random.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur yang menggunakan daftar pertanyaan (kuisiонер) yang telah di persiapkan sebelumnya, sedangkan data sekunder bersumber dari perusahaan inti dan instansi terkait, seperti data jumlah peternak plasma yang menjadi mitranya. Sebelum kuisiонер tersebut

digunakan, dilakukan pengujian validitas untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan tepat mengukur apa yang hendak dicapai atau tidak, serta reliabilitas untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya telah menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Alat analisis yang digunakan untuk menganalisis kepuasan peternak dalam pelaksanaan kemitraan usaha adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang terdiri dari tiga komponen yaitu analisis kesenjangan, analisis kesesuaian, dan analisis kuadran (John A Martila dan John James dalam Supranto 2001). Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja/pelaksanaan dengan harapan/kepentingan dari peternak plasma terhadap atribut dimensi kualitas layanan perusahaan inti. Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui urutan prioritas atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persentase perbandingan antara nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut dimensi kualitas layanan perusahaan inti. Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon peternak plasma terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut dari dimensi kualitas layanan perusahaan inti.

Kriteria penilaian tingkat kepuasan peternak plasma terhadap keseluruhan atribut dimensi kualitas layanan perusahaan inti adalah :

29	-	52,2	= tidak puas
52,2	-	65,4	= kurang puas
75,4	-	98,6	= cukup puas
98,6	-	121,8	= puas
121,8	-	145	= Sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesenjangan (Tabel 1), maka dapat diketahui bahwa terdapat sebanyak 18 atribut dari dimensi kualitas layanan perusahaan inti yang kinerjanya dinilai oleh peternak plasma masih berada dibawah harapan/kepentingannya, dan hanya ada satu atribut yang kinerjanya berada diatas harapan/kepentingan peternak plasma yakni efektivitas komunikasi pihak perusahaan dengan peternak (atribut 14 dengan skor kesenjangan +9). Adapun 18 atribut yang skor kesenjangan bernilai negatif terbesar sampai dengan yang terkecil, yakni memberikan penjelasan yang baik terhadap perjanjian dalam kontrak kepada peternak plasma (atribut 19 dengan skor kesenjangan -164); Kecepatan perusahaan untuk membantu peternak membutuhkan (atribut 9 dengan skor kesenjangan -110), petugas perusahaan sadar akan tugas dan tanggap terhadap masalah atau keluhan dari peternak plasma (atribut 7 dengan skor kesenjangan -97) dan ketepatan waktu panen (atribut 4 dengan skor kesenjangan -97), ketepatan pembayaran hasil panen dari pihak perusahaan inti (atribut 5 dengan skor kesenjangan -84), petugas lapangan perusahaan inti senantiasa memberikan perhatian khusus atas masalah yang dihadapi peternak plasma (atribut 11 dengan skor kesenjangan -72) dan pemberian bonus oleh perusahaan inti dari hasil penjualan (atribut 6 dengan skor kesenjangan -72), lokasi kantor perusahaan diketahui dan mudah dijangkau oleh peternak (atribut 17 dengan skor kesenjangan -64), kecepatan perusahaan tanggap terhadap keluhan yang

disampaikan peternak (atribut 8 dengan skor kesenjangan -58), pengetahuan dan keterampilan petugas perusahaan tentang masalah yang dihadapi (atribut 13 dengan skor kesenjangan -57), tersedianya modal usaha berupa sapronak (DOC, pakan, vaksin) (atribut 18 dengan skor kesenjangan -51), kemudahan mendapatkan sapronak (DOC, pakan, vaksin dan obat-obatan) yang dibutuhkan peternak plasma (atribut 1 dengan skor kesenjangan -44), frekuensi bimbingan teknis yang diberikan oleh petugas perusahaan (atribut 15 dengan skor kesenjangan -39), Pengiriman sapronak (DOC, pakan dan vaksin) sesuai jadwal yang telah disepakati (atribut 3 dengan skor kesenjangan -33) dan kualitas sapronak (DOC, pakan, vaksin dan obat-obatan) yang diberikan oleh perusahaan (atribut 2 dengan skor kesenjangan -33), materi bimbingan yang diberikan petugas dari perusahaan sesuai dengan yang dibutuhkan (atribut 12 dengan skor kesenjangan -32), pihak perusahaan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua peternak plasma (atribut 10 dengan skor kesenjangan -24) dan pelayanan petugas perusahaan yang ramah dan sopan (atribut 16 dengan skor kesenjangan -24). Semakin besar nilai negative dari skor kesenjangan, maka semakin rendah tingkat kepuasan peternak dan semakin penting untuk diperbaiki oleh perusahaan. Secara rata-rata skor kinerja sebesar 200 dan skor kepentingan sebesar 258 dengan tingkat kesenjangan sebesar -58, yang berarti bahwa walaupun dalam pedoman pelaksanaan pola kemitraan inti plasma telah diatur sedemikian rupa, tapi perusahaan inti belum dapat memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan peternak peternak plasma. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan kekuatan posisi tawar (*bargaining position*) antara peternak plasma dengan perusahaan inti sehingga pihak yang kuat (perusahaan inti) mengeksploitasi pihak yang lemah (peternak plasma). Sumartini 2004 (dalam Yunus, 2009) juga menemukan bahwa rendahnya pendapatan peternak pada program kemitraan usaha peternakan ayam ras pedaging cenderung sebagai akibat rendahnya kekuatan posisi tawar peternak plasma terhadap perusahaan inti.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian (Tabel 1), diperoleh bahwa urutan prioritas perbaikan atribut-atribut dimensi kualitas layanan perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan peternak dalam pelaksanaan kemitraan usaha, yaitu pemberian penjelasan yang baik terhadap isi kontrak perjanjian perlu mendapat penanganan sesegera mungkin, karena memiliki tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu sebesar 38,11%, yang kemudian diikuti oleh Ketepatan waktu pembayaran hasil panen oleh perusahaan sebesar 59.41%, Ketepatan waktu panen ayam oleh perusahaan sebesar 63.81%, pengiriman sapronak sesuai jadwal yang telah disepakati sebesar 68.42%, demikian seterusnya hingga yang terakhir adalah efektivitas komunikasi perusahaan dengan peternak sebesar 103.6%. Tetapi secara keseluruhan tingkat kepuasan peternak cukup baik yang dapat dilihat dari rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 77.04%. Hal ini dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada peternak dengan nilai rata-rata kesesuaian antara harapan dan kepuasan yang diperoleh. Hal ini sesuai pendapat (Brady dan Cronin, 2001). Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari memperbandingkan antara *perceived performance* (layanan yang diterima) dengan ekspektasi (harapan). Apabila layanan yang diterima lebih kecil dari harapan maka pelanggan tidak puas, sedangkan bila yang diterima lebih besar dari harapan pelanggan akan sangat puas dan bila sama dengan pelanggan akan puas.

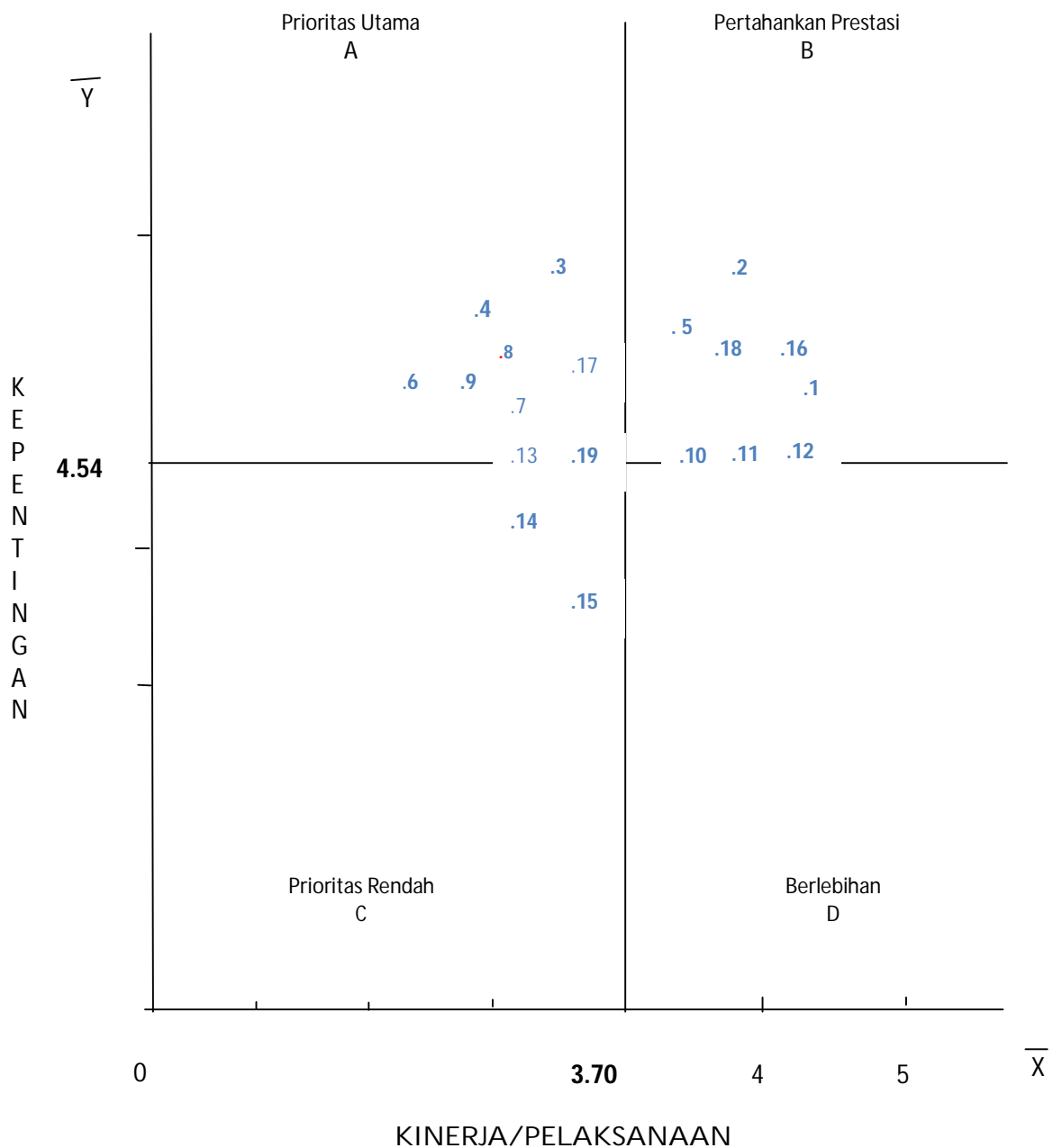
Dari hasil analisis kuadran, maka dapat diketahui atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran A,B,C, dan D serta implikasinya terhadap hasil tersebut. Atribut-atribut yang berada dalam setiap kuadran dapat dilihat pada Gambar 1.

Tabel 1. Hasil analisis kesenjangan dan kesesuaian kinerja dan kepentingan dari atribut dimensi kualitas layanan perusahaan terhadap kepuasan peternak

No.	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Kesenjangan	\bar{X}	\bar{Y}	Kesesuaian
1.	Kemudahan mendapatkan sapronak dari perusahaan	230	274	-44	3.97	4.72	83.94
2	Kualitas Sapronak dari perusahaan	227	260	-33	3.91	4.48	87.31
3	Pengiriman sapronak sesuai jadwal yang telah disepakati	182	266	-33	3.14	4.59	68.42
4	Ketepatan waktu panen ayam oleh perusahaan	171	268	-97	2.95	4.62	63.81
5	Ketepatan waktu pembayaran hasil panen oleh perusahaan	161	271	-84	2.78	4.67	59.41
6	Pemberian bonus hasil penjualan oleh perusahaan	198	270	-72	3.41	4.65	73.33
7	Petugas perusahaan sadar akan tugas dan tanggap terhadap masalah atau keluhan peternak	218	259	-97	3.76	4.46	84.17
8	Kecepatan perusahaan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan peternak	206	264	-58	3.55	4.55	78.03
9	Kecepatan perusahaan untuk membantu peternak pada saat dibutuhkan	186	265	-110	3.21	4.57	70.19
10	Perusahaan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua peternak	211	235	-24	3.64	4.05	89.79
11	Petugas lapangan perusahaan senantiasa memberikan perhatian khusus atas masalah yang dihadapi peternak	218	248	-72	3.76	4.28	87.90
12	Materi bimbingan yang diberikan petugas perusahaan sesuai dengan kebutuhan peternak	210	242	-32	3.09	4.17	74.02
13	Pengetahuan dan keterampilan petugas perusahaan tentang masalah yang dihadapi peternak	189	246	-57	3.26	4.24	76.83
14	Kemampuan melakukan komunikasi yang efektif oleh pihak perusahaan	259	250	+9	4.46	4.31	103.0

Sambungan Tabel 1...

15	Frekuensi bimbingan yang diberikan oleh petugas perusahaan	200	239	-39	3.44	4.12	83.68
16	Pelayanan petugas perusahaan yang ramah dan sopan	221	245	-24	3.81	4.22	90.20
17	Lokasi kantor perusahaan diketahui dan mudah dijangkau oleh peternak	194	258	-64	3.34	4.45	75.19
18	Tersedianya modal usaha berupa sapronak (DOC, pakan,vaksin)	224	275	-51	3.86	4.74	81.45
19	Pemberikan penjelasan yang baik terhadap isi kontrak perjanjian	101	265	-164	1.74	4.57	38.11
Rerata (X dan Y)		200	258	-58	3.43	4.45	77,04



Gambar. 1 Diagram analisis kepentingan dan kinerja

Gambar 1 terlihat bahwa bahwa :

Kuadran A (Prioritas Utama), yang menunjukkan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi peternak, namun kinerjanya masih rendah, belum dilaksanakan oleh perusahaan inti, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas pada peternak, Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah : atribut 6, atribut 7, atribut 13, atribut 9, atribut 19, atribut 3, dan atribut 4.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi), menunjukkan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi oleh peternak dan kinerjanya juga dinilai baik oleh peternak atau telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan inti dan dapat memuaskan peternak. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah : atribut 1, atribut 2, atribut 5, atribut 10, atribut 11, atribut 12, dan atribut 18.

Kuadran C (Prioritas Rendah), menunjukkan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik atau belum dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan inti. Perusahaan inti perlu melakukan perbaikan kinerja terhadap atribut tersebut untuk mencegah atribut bergeser ke kuadran A. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini adalah : (atribut 14, atribut 15)

Kuadran D (Berlebihan), menunjukkan bahwa atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah menurut peternak namun memiliki kinerja yang baik atau telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh perusahaan inti dan sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan sehingga tidak efisien. Tidak terdapat atribut yang berada dalam kuadran ini.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah :

- a. Beberapa atribut dimensi kualitas layanan perusahaan inti yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih dinilai rendah oleh peternak plasma. Atribut-atribut tersebut adalah : atribut 6 (Pemberian bonus hasil penjualan oleh perusahaan), atribut 7 (Petugas perusahaan sadar akan tugas dan tanggap terhadap masalah atau keluhan peternak), atribut 13 (Pengetahuan dan keterampilan petugas perusahaan tentang masalah yang dihadapi peternak), atribut 9 (Kecepatan perusahaan untuk membantu peternak pada saat dibutuhkan), atribut 19 (memberikan penjelasan yang baik terhadap isi kontrak perjanjian), atribut 3 (Pengiriman sapronak sesuai jadwal yang telah disepakati), dan atribut 4 (Ketepatan waktu panen ayam oleh perusahaan). Hal ini juga didukung oleh hasil analisis kesenjangan, dimana atribut-atribut tersebut memiliki skor kesenjangan yang paling besar.
- b. Secara keseluruhan peternak cukup puas terhadap atribut-atribut dari dimensi kualitas layanan perusahaan inti dalam pelaksanaan kemitraan usaha peternakan ayam ras potong. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 77.04 %, dimana nilai ini berada pada daerah cukup puas

SARAN

Untuk keberlanjutan kemitraan usaha peternakan ayam ras pedaging di Kabupaten Maros disarankan :

- a. Perusahaan inti harus memperhatikan dan memperbaiki kualitas layanannya terutama pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih dinilai rendah oleh peternak.
- b. Peternak plasma perlu memiliki kelembagaan yang kuat, misal membentuk asosiasi, agar dapat meningkatkan posisi tawarnya terhadap perusahaan inti

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Maros, 2009. Kabupaten Maros Dalam Angka, Kantor Badan Statistik Kabupaten Maros
- Brady, M. K., and J.J. Cronin. 2001. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *The Journal Of Marketing* Vol.65, pp. 34-49.
- Consuelo. G. S., L. A. Ochave, T.G. Punsalan, B. P Regala, and , G.I.G. Uriarte. 1993. Pengantar Metode Penelitian. Terjemahan Alimuddin Tuwu. Universitas Indonesia Jakarta
- Priyono, B.S, N. Nufus, dan K. Dessy, 2004. Performans Pelaksanaan Kemitraan PT. Primatama Karya Persada Dengan Peternak Ayam Ras Pedaging Di Kota Bengkulu, *Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian Indonesia*, Vol 6, No.2, hal : 111-115.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Yunus, R. 2009. Analisis Efisiensi Produksi Usaha Peternakan Ayam Ras Pedaging Pola Kemitraan dan Mandiri DI Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah, Tesis S2, Program PascaSarjana, Universitas Diponegoro Semarang.